

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis* antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kedai 99 Kabupaten Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai kualitas produk yang ada di Kedai 99 Kabupaten Bandung terletak pada kategori **cukup baik**. Skor tertinggi yang didapat dari penilaian yang diberikan responden berada pada dimensi penampakan (*appearance*) dengan pernyataan keserasian warna pada makanan, **sebagian besar** responden berpendapat dalam kategori cukup baik. Sedangkan perolehan skor terendah didapat oleh dimensi karakteristik sensori dengan pernyataan kesesuaian tekstur pada makanan **sebagian besar** berpendapat dalam kategori cukup baik.
2. Gambaran mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kedai 99 Kabupaten Bandung terletak pada kategori **cukup baik**. Skor dengan hasil penilaian tertinggi yang diberikan responden berada pada dimensi *emphaty* (kemudahan) dengan pernyataan kemudahan mendapatkan informasi harga, menu dan lain lain yakni **sebagian besar** responden berpendapat dalam kategori cukup baik. Sedangkan perolehan skor penilaian terendah didapat oleh dimensi *emphaty* (kemudahan) dengan pernyataan kemudahan memperoleh fasilitas, **sebagian besar** responden berpendapat dalam kategori cukup baik.

3. Gambaran mengenai loyalitas konsumen yang ada di Kedai 99 Kabupaten Bandung terletak pada kategori **cukup kuat**. Skor dengan hasil penilaian tertinggi yang diberikan responden berada pada dimensi penciptaan prospek/menarik konsumen baru dengan pernyataan mengajak orang lain untuk mengkonsumsi produk makanan di Kedai 99 yakni **sebagian besar** responden berpendapat dalam kategori cukup kuat. Sedangkan perolehan skor penilaian terendah didapat oleh dimensi prospek/menarik konsumen baru dengan pernyataan merekomendasikan Kedai 99 kepada orang lain, **sebagian besar** responden berpendapat dalam kategori cukup kuat.
4. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Kedai 99 Kabupaten Bandung memiliki pengaruh positif dengan pengaruh hubungan dalam kategori **sedang**.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kedai 99 Kabupaten Bandung memiliki pengaruh positif dengan pengaruh hubungan dalam kategori **sedang**.
6. Kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen di Kedai 99 Kabupaten Bandung dengan pengaruh hubungan dalam kategori **lemah**.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Kedai 99 kabupaten Bandung yakni sebagai berikut:

1. Kualitas produk di Kedai 99 Kabupaten Bandung dinilai berada dalam kategori **kuat**. Namun dalam hal ini terdapat perolehan skor rata-rata terendah yang dimiliki oleh variabel kualitas produk yakni kesesuaian jumlah porsi dan kesesuaian testur pada makanan. Maka dari itu penulis berpendapat perlu adanya peningkatan terhadap kualitas produk terutama pada kesesuaian jumlah porsi serta kesesuaian tekstur pada makanan yang dianggap masih

rendah dibandingkan skor lainnya. Selain itu Kedai 99 juga mempertahankan hal lainnya yang dinilai sudah kuat untuk dapat menghasilkan produk yang memiliki daya saing tinggi.

2. Kualitas pelayanan di Kedai 99 Kabupaten Bandung dinilai berada dalam kategori **kuat**. Namun dalam hal ini terdapat perolehan skor rata-rata terendah yang dimiliki oleh variabel kualitas produk dengan pernyataan kemudahan memperoleh fasilitas, kerapihan pakaian karyawan, kemampuan karyawan menyajikan makanan dengan baik, respon karyawan terhadap keluhan konsumen serta jaminan atas kualitas produk makanan yang baik.. Berdasarkan hal tersebut penulis berpendapat kualitas pelayanan yang telah dinilai kuat harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan, terutama peningkatan pada kemudahan memperoleh fasilitas, kerapihan pakaian karyawan, kemampuan karyawan menyajikan makanan dengan baik, respon karyawan terhadap keluhan konsumen serta jaminan atas kualitas produk makanan yang baik yang dinilai paling rendah diantara dimensi lainnya agar dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi perusahaannya.
3. Loyalitas konsumen di Kedai 99 Kabupaten Bandung dinilai berada dalam kategori **kuat**. Namun dalam hal ini terdapat perolehan skor rata-rata terendah yang dimiliki oleh variabel loyalitas konsumen dengan pernyataan merekomendasikan Kedai 99 kepada orang lain, pembelian produk, serta menjadikan Kedai 99 pilihan utama dibandingkan restoran lain. Berdasarkan hal tersebut penulis berpendapat loyalitas konsumen yang telah dinilai kuat harus tetap dipertahankan dengan cara menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan dengan cara memperbaiki kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, karena perilaku seperti merekomendasikan Kedai 99 kepada orang lain, pembelian produk, serta menjadikan Kedai 99 pilihan utama dibandingkan restoran lain yang dinilai paling rendah diantara dimensi lainnya memiliki peran yang sangat penting untuk dapat mendukung pendapatan perusahaan.